

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan merupakan salah satu faktor penting yang dapat mendukung peningkatan prestasi dan kualitas masyarakat serta peningkatan dan kelancaran kegiatan belajar. Perpustakaan berfungsi sebagai sumber informasi dan merupakan penunjang yang penting artinya bagi suatu riset ilmiah, sebagai bahan acuan atau referensi.

Perpustakaan adalah alat yang vital dalam setiap program pendidikan, pengajaran, dan penelitian (*research*) bagi setiap lembaga pendidikan dan ilmu pengetahuan. Sering terdengar suara-suara pendidik yang mengatakan bahwa perpustakaan adalah inti setiap program pendidikan dan pengajaran atau dalam bahasa asingnya "*the heart of the educational programs*"(Noerhayati, 1987: 1).

Menurut Milburga (1986: 17), perpustakaan adalah suatu unit kerja yang berupa tempat menyimpan koleksi bahan pustaka yang diatur secara sistematis dengan cara tertentu untuk digunakan secara berkesinambungan oleh pemakainya sebagai sumber informasi. Dalam perkembangannya lebih lanjut, pengertian perpustakaan

memperoleh penghargaan yang tinggi, bukan sekedar suatu gedung yang berisi koleksi buku yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Pengertian perpustakaan menjadi “jantung suatu lembaga, otak masyarakat, dan tempat penyimpanan yang efektif dari memori masyarakat, suatu deposit yang hidup pada masa lalu dan penopangan dari kegiatan intelektual yang mengantisipasi pada masa yang akan datang.” Pengertian ini sungguh suatu loncatan yang cukup berarti dalam memahami makna perpustakaan bagi masyarakat (Mudjito, 1993: 2).

Namun saat ini, sangat disayangkan keberadaan perpustakaan kurang mendapat perhatian dari masyarakat. Padahal di perpustakaan banyak sekali buku-buku yang bermanfaat sebagai sarana untuk menambah wawasan dan informasi. Dapat dilihat bahwa pengguna perpustakaan cukup sepi dan juga sedikitnya pengguna yang meminjam buku di perpustakaan. Agar perpustakaan tetap diminati, maka salah satu alternatifnya adalah dengan meningkatkan kualitas dari perpustakaan itu sendiri, baik dari segi pelayanannya, kualitas buku-buku yang ada, kebersihannya dan fasilitasnya sehingga perpustakaan dapat menjadi tempat favorit masyarakat untuk menimba ilmu dan sarana yang tepat untuk mengisi waktu luang.

Lokasi penelitian yang dipilih oleh penulis adalah Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah (BPAD) Lampung. Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah atau BPAD adalah perpustakaan daerah yang ada di Provinsi Lampung sebagai salah satu instansi pemerintah yang langsung melayani kebutuhan masyarakat akan informasi dengan tujuan mewujudkan masyarakat Lampung yang berbudaya, cerdas, maju, mandiri, dan sadar informasi. Dengan adanya BPAD ini,

diharapkan masyarakat dapat mendapatkan informasi-informasi yang berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan. BPAD tidak hanya menyediakan bahan bacaan untuk remaja hingga orang dewasa saja, tetapi juga anak-anak. Adapun jam buka layanan BPAD ini adalah setiap hari mulai pukul 09.00 WIB sampai dengan pukul 15.00 WIB.

Dalam ilmu komunikasi, pelayanan yang diberikan oleh BPAD terhadap penggunanya termasuk di dalam Komunikasi Antar Pribadi (KAP). Komunikasi Antar Pribadi adalah komunikasi antar perorangan dan bersifat baik yang terjadi secara langsung (tanpa medium) ataupun tidak langsung (melalui medium). Fokus pengamatannya adalah bentuk-bentuk dan sifat-sifat hubungan (*relationship*), percakapan (*discourse*), interaksi dan karakteristik komunikator (Bungin, 2006: 32). Hubungan antara pustakawan BPAD dengan pengguna termasuk komunikasi secara langsung atau tanpa medium, karena dilakukan secara *face to face*. Komunikasi ini biasanya terjadi pada saat pengguna meminjam atau mengembalikan buku serta pada saat pustakawan BPAD memberikan pelayanan kepada pengguna seperti memberikan informasi seputar buku-buku yang ada.

Komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan yang dilakukan oleh komunikator (pemberi pesan) kepada komunikan (penerima pesan) dengan mengharapkan suatu timbal balik (feedback). Onong Uchyana dalam Bungin (2006, 30) mengatakan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang kepada orang lain. Pikiran ini dapat berupa gagasan, informasi, opini, dan lain-lain yang muncul dari benak komunikator. Perasaan dapat berupa keyakinan,

kepastian, keraguan, kemarahan, kekhawatiran, keberanian, dan sebagainya yang timbul dari lubuk hati. Dalam hal ini, komunikator adalah pustakawan BPAD dan komunikan adalah pengguna BPAD sendiri. Setelah melakukan komunikasi dan melihat pelayanan yang diberikan, maka pengguna dapat menarik persepsi terhadap pelayanan yang diberikan itu.

Alasan penulis memilih lokasi penelitian di BPAD ini adalah karena penulis melihat pengguna BPAD yang sedikit pada saat jam kerja. Sangat disayangkan BPAD yang adalah perpustakaan daerah dan satu-satunya di Provinsi Lampung kurang mendapat perhatian dari masyarakat. Kurang mendapat perhatian dan sepi pengguna ini menjadi pertanyaan bagi peneliti, apakah penyebab sepi pengguna dikarenakan pelayanannya yang kurang baik, atau ada hal lain yang mempengaruhinya. Untuk lebih jelas, berikut ini adalah data pengguna BPAD tahun 2009.

Tabel I. Data Pengguna BPAD Bulan Januari–Desember 2009

No	Status	Pengguna	
		Laki-laki	Perempuan
1	Umum	7.756 orang	7.761 orang
2	Mahasiswa	7.681 orang	8.432 orang
3	Pelajar	5.993 orang	6.093 orang
Jumlah		21.430 orang	22.286 orang
Jumlah Keseluruhan		43.716 orang	

Sumber: BPAD Propinsi Lampung 2009

Pada data di atas, dapat dilihat bahwa jumlah pengguna BPAD pada tahun 2009 yaitu mencapai 21.430 orang pengguna laki-laki dan 22.286 orang pengguna perempuan yang semuanya adalah pelajar, mahasiswa, dan umum dengan total pengguna sebanyak 43.716 orang. Hal ini masih sangat jauh dari target yang diharapkan BPAD sendiri yaitu sebanyak 80.000 sampai dengan 100.000 pengguna tiap tahunnya.

Berdasarkan uraian dan data yang ada, peneliti tertarik melakukan penelitian di BPAD untuk mengetahui sejauh mana persepsi para pengguna BPAD terhadap pelayanan yang diberikan BPAD, yang nantinya akan sangat berguna untuk perkembangan BPAD selanjutnya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang dapat diambil adalah “Bagaimana Persepsi Pengguna Pada Pelayanan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah (BPAD) Lampung?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah “untuk mengetahui persepsi pengguna BPAD terhadap pelayanan yang diberikan”.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi mahasiswa lainnya yang tertarik untuk melakukan penelitian yang berhubungan dengan perpustakaan.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah (BPAD), khususnya sebagai bahan evaluasi mengenai pelayanan yang diberikan, setelah mengetahui persepsi dari pengguna.